

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN *RUSH BAG SINGAPORE AIRLINE*
SQ 938 UNIT *BAGGAGE SERVICE* PADA PT. JASA
ANGKASA SEMESTA DI I GUSTI NGURAH RAI
*INTERNATIONAL AIRPORT***



POLITEKNIK NEGERI BALI

Kisra Ahsanu Syirwan

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

BADUNG

2023

**PENANGANAN *RUSH BAG SINGAPORE AIRLINE SQ 938*
UNIT *BAGGAGE SERVICE* PADA PT. JASA ANGKASA
SEMESTA DI I GUSTI NGURAH RAI *INTERNATIONAL*
*AIRPORT***



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Kisra Ahsanu Syirwan
NIM 2015813059**

**PROGRAM STUDI D3 USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

**PENANGANAN RUSH BAG SINGAPORE AIRLINE
SQ 938 UNIT BAGGAGE SERVICE PADA PT. JASA
ANGKASA SEMESTA
DI I GUSTI NGURAH RAI INTERNATIONAL
AIRPORT**

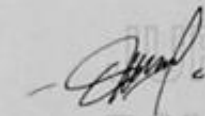
Oleh
Kisra Ahsanu Syirwan
NIM 2015813059

Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi
Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Diploma III Pada Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

Disetujui Oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Raden Ayu Trisnayoni, S.Tr.Par.,M.Tr.Par NIK. 202111013
Dra. Ni Made Rai Erawati, M.Par.,MMTHR NIP.196012311990112001

Disahkan Oleh

Ketua Jurusan Pariwisata,



Prof. Ni Made Rai Ernawati, MATM., Ph. D.
NIP.196012311990112001



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali –
80364 Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman : www.pnb.ac.id
Email : poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Kisra Ahsanu Syirwan
NIM : 2015813059
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik
Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“Penanganan *rush bag* Maskapai Singapore Airlines SQ 938
Unit *Baggage Service* pada PT. Jasa Angkasa Semesta Di I Gusti
Ngurah Rai International Airport”.**

Benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya
bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana
mestinya.

Badung, 14 Agustus 2023
Yang membuat pernyataan,



Nama : Kisra Ahsanu Syirwan
NIM : 2015813059
Prodi : Usaha Perjalanan wisata
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Penanganan *rush bag* Maskapai *Singapore Airlines* SQ 938 Unit *Baggage Service* pada PT. Jasa Angkasa Semesta Di I Gusti Ngurah Rai International Airport” dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan tujuan untuk menguraikan prosedur penanganan *rush bag* pada maskapai *Singapore Airlines*

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini tentu penulis mengalami hambatan dan kesulitan, tetapi berkat banyak pihak yang telah membantu, membimbing dan memberi dukungan segala hambatan dan hal sulit itupun bisa penulis atasi, oleh karena itu tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE, M eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yangtelah memberikan saya kesempatan untuk menempuh pendidikanpada Program Studi D3 Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Prof. Ni Made Ernawati, MATM., PhD. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan saya menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Bapak Drs. I Made Budiasa, M.Par. MITHM selaku Ketua Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

yang telah memberikan petunjuk, dan masukan selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.

4. Muhamad Nova, M.Pd. selaku Koordinator Praktik Kerja Lapangan Jurusan Pariwisata Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata padatahun 2023 yang telah memberikan pengarahan sebelum Praktik Kerja Lapangan dan tentunya semua pihak yang namanya tidak dapat saya sebutkan satu per satu
5. Ibu Raden Ayu Trisnayoni, S.Tr.Par.,M.Tr.Par selaku Dosen Pembimbing I saya yang telah memberikan bimbingan, saran, arahan dan masukan selama pembuatan Tugas Akhir
6. Bu Dra. Rai Made Erawati, M.Par., MMTHRL selaku Dosen Pembimbing II saya yang telah memberikan bimbingan, saran, arahan dan masukan selama pengerjaan Tugas Akhir
7. Ibu Ratna Sari Ningsih selaku Trainee Manager JLC (JAS Learning Center) yang telah memberikan saya kesempatan untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT. Jasa Angkasa Semesta.
8. Bapak Sani'in dan Ibu Sarah Mas Ruoh sekalu orang tua yang telah memberikan doa,kasih, dukungan, motivasi dan semangat kepada penulis selamamelaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
9. Kepada *Leader* saya selama PKL di PT. Jasa Angkasa Semesta dan seluruh staff PT. Jasa Angkasa Semesta yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang sudah memberikan saya banyak ilmu yang baru dan relasi yang baru

kepada saya selama PKL

10. Kepada pasangan dan sekaligus sahabat saya Ladya Khoirotunnisak yg dengan setia menemani dan memberikan dukungan kepada penulis selama membuat laporan.

11. Kepada sahabat penulis Grace Yolanda dan Ayu Berlinana yang selalu memberikan bantuan & dukungan kepada penulis.

Perlu disadari bahwa dengan segala keterbatasan, laporan praktek kerja lapangan ini masih jauh dari sempurna. Sehingga kritikan dan masukan yang membangun sangat penulis harapkan demi sempurnanya laporan ini kedepan. Akhirnya semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Denpasar, 18 Juli 2023

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

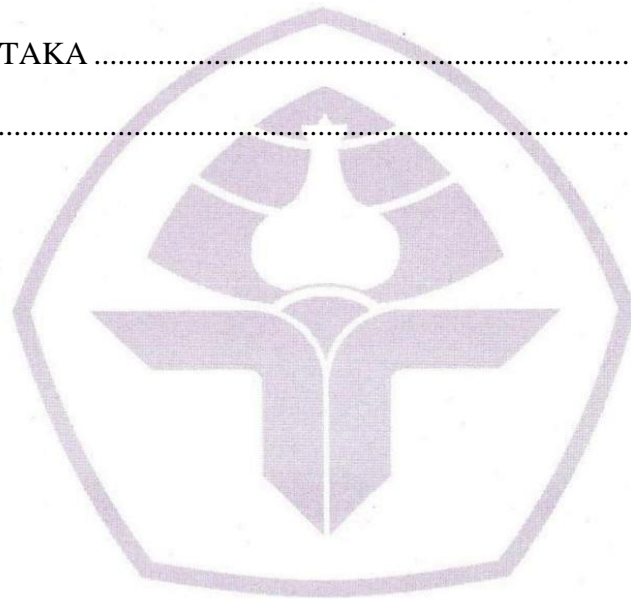
Kisra Ahsanu Syirwan

DAFTAR ISI

ISI.....	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBAR ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	4
1. Tujuan Penulisan	4
2. Kegunaan Penulisan	4
D. Metode Penyusunan Tugas Akhir.....	5
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	5
2. Metode dan Teknik Analisis Data	5
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
A. Pengertian Penanganan	7
B. Pengertian Bandara	7

C.	Pengertian Ground Handling.....	12
D.	Pengertian Maskapai	12
E.	Pengertian Bagasi dan Penumpang.....	13
1.	Pengertian bagasi	13
2.	Pengertian Penumpang	15
F.	Pengertian Baggage Service	15
1.	Bagasi hancur atau rusak atau <i>Damage Pilferege Report (DPR)</i>	16
2.	Bagasi Tidak Bertuan atau On Hand Baggage (OHD).....	17
3.	Bagasi Hilang, Tertukar atau Tertinggal (AHL).....	18
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN		19
A.	Lokasi dan Sejarah Perusahaan	19
1.	Lokasi Perusahaan	19
2.	Sejarah Perusahaan	20
B.	Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan	22
C.	Fasilitas Perusahaan	23
D.	Struktur Organisasi Perusahaan	24
BAB IV PEMBAHASAN.....		31
A.	Prosedur Penanganan <i>Rush Bag Singapore Airlines SQ 938</i> oleh Unit <i>Baggage Service</i> pada PT. Jasa Angkasa Semesta di I Gusti Ngurah Rai <i>International Airport</i>	31
Berdasarkan penjelasan <i>flowchart</i> diatas akan dijelaskan lebih terperinci pada bagian dibawah ini sebagai berikut		32
1.	<i>Pre Duty</i> (Persiapan sebelum kedatangan pesawat)	32
2.	<i>On Duty</i> (Saat pesawat mendarat dan terdapat kasus).....	33
3.	<i>On duty</i> (Tahap penanganan pemilahan bagasi penumpang yang bermasalah)	34

4. <i>On Duty</i> (Penanganan <i>Rush Bag</i>)	36
5. Tahap Akhir	44
B. Hambatan yang kerap terjadi saat penanganan bagasi.....	44
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	46
A. Simpulan.....	46
B. Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN.....	49



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Table 3.1 Fasilitas Perusahaan	23
--------------------------------------	----



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Perusahaan	19
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Perusahaan	25
Gambar 4. 1 Flowchart	31
Gambar 4.2 <i>Bagasi DPR</i>	34
Gambar 4. 3 <i>Bagasi OHD</i>	35
Gambar 4. 4 Pengumpulan bagasi	37
Gambar 4. 5 <i>Mencatat rush bag number pada form logsheet acceptance</i>	38
Gambar 4. 6 Form rush acceptance logsheet.....	38
Gambar 4. 7 Tampilan situs World Tracer	39
Gambar 4. 8 <i>Form Delivery</i>	40
Gambar 4. 9 Form Customs Clearance.....	41
Gambar 4. 10 Tag Delivery <i>pada</i> rush bag	42
Gambar 4. 11 <i>Proses pengiriman bagasi kepada driver</i>	43
Gambar 4. 12 <i>Serah terima form delivery & customs clearance form</i>	44

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Ketentuan seragam untuk Trainee.....	49
Lampiran 2 Mengarahkan penumpang menuju conveyor belt.....	50



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata adalah industri yang berkembang pesat. Beberapa negara menjadikan pariwisata sebagai pilar perekonomian negaranya. Banyak negara mengembangkan atraksi budaya dan wisata di negaranya untuk menarik wisatawan berkunjung ke negaranya, baik wisatawan domestik maupun mancanegara.

Indonesia memiliki banyak budaya dan situs alam dan buatan manusia yang tersebar di seluruh Indonesia. Salah satu pulau yang banyak diminati wisatawan mancanegara adalah pulau Bali. Bali adalah salah satu pulau di Indonesia.

Pulau Bali sendiri terletak di antara dua pulau, yaitu pulau Jawa disebelah barat dan pulau Lombok disebelah timur. Destinasi wisata yang ditawarkan di pulau Bali utamanya adalah wisata alam dan budaya, karena Bali masih sangat kaya akan adat istiadat yang ada. Hal ini menjadikan Bali sebagai ikon pariwisata Indonesia. Bali merupakan salah satu tempat penukaran mata uang terbesar di Indonesia karena banyak wisatawan yang berkunjung ke Bali.

Untuk mendukung aksesibilitas pariwisata Bali. Perbaikan sarana dan prasarana seperti akomodasi, rumah makan, transportasi dan fasilitas menjadi penting. Transportasi merupakan salah satu hal terpenting saat melakukan perjalanan darat, laut maupun udara. Semakin banyak pengguna jalan, semakin banyak pula kapasitas yang harus tersedia. Termasuk transportasi udara untuk memudahkan wisatawan berkunjung ke Bali. Layanan transportasi udara ini

memainkan perang penting penting dalam kaitannya dengan pariwisata di semua negara. Bandar udara memegang peranan penting dalam operasional penerbangan. Bandara digunakan untuk keberangkatan atau kedatangan penumpang. Bandara I Gusti Ngurah Rai adalah sebuah bandara di pulau Bali. Bandara ini merupakan bandara internasional. Bandara I Gusti Ngurah Rai memiliki 2 terminal, terminal domestik dan terminal internasional. Terminal domestik digunakan untuk penerbangan domestik sedangkan terminal internasional digunakan untuk penerbangan internasional. Setiap terminal memiliki perusahaan *ground handling* yang memberikan pelayanan kepada pelanggan yang menggunakan transportasi udara di bandara.

Salah satu perusahaan *ground handling* di Bandara I Gusti Ngurah Rai salah satunya adalah PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS). PT.JAS adalah perusahaan penanganan layanan *ground handling* pertama di Indonesia. *Ground handling* adalah proses penanganan atau pemberian pelayanan kepada penumpang berupa bagasi, kargo, check-in, dll. Setiap perusahaan *ground handling* memiliki beberapa mitra dengan maskapai. Salah satu maskapai penerbangan yang dikelola oleh PT.JAS adalah *Singapore Airlines*.

Maskapai *Singapore airlines* adalah maskapai penerbangan yang berasal dari Singapura. *Singapore Airlines* adalah salah satu maskapai terbaik dan tersukses di Asia dengan penerbangan ke Eropa, Amerika Utara, serta Australia. Penerbangan perdana *Singapore Airlines* dilaksanakan pada tanggal 1 Mei 1947. Perkembangan pesat terjadi pada tahun 1970 saat *Singapore airlines* mengadirkan Boeing 747 dalam armadanya. *Singapore Airlines* memiliki 62 destinasi

penerbangan internasional di 32 negara. Dengan peringkatnya sebagai salah satu maskapai terbaik, *Singapore airlines* pastinya memiliki fasilitas dan pelayanan yang optimal. Salah satu pelayanannya adalah penanganan bagasi penumpang. Penanganan bagasi penumpang tersebut ditangani oleh *department Baggage service* PT.JAS.

Di unit *Baggage Service* memiliki tiga jenis penanganan *rush bag* yaitu *On Hand Baggage* (OHD). OHD adalah kondisi ditemukannya bagasi tanpa tanda di area keberangkatan/sistem BHS. *Advice Handling* (AHL), AHL adalah kondisi dimana bagasi penumpang tidak tiba pada penerbangan yang sama karena hilang, tertukar atau tertunda di bandara keberangkatan. *Damage & Pilferage Report* (DPR), DPR adalah kondisi barang bawaan yang mengalami kerusakan ringan maupun berat.

Bagasi OHD merupakan jenis bagasi yang paling umum terjadi diantara ketiga jenis bagasi bermasalah lainnya pada *flight SQ 938*. Penanganan bagasi jenis ini memang membutuhkan perhatian lebih dan terbilang lebih rumit karena adanya resiko dan penanganan yang harus dilakukan secermat mungkin sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.

Melihat hal-hal tersebut penulis tertarik untuk mengangkat judul “Penanganan *rush bag* Maskapai *Singapore Airlines SQ 938* Unit *Baggage Service* pada PT. Jasa Angkasa Semesta Di I Gusti Ngurah Rai International Airport”. Dikarenakan pada *flight number SQ 938* terdapat cukup banyak *case rush bag* pada *flight* tersebut dikarenakan penerbangan terakhir dari maskapai Singapore Airline pada pagi hari

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dikemukakan rumusan masalah yang akan dibahas penulis dalam membuat tugas akhir ini adalah:

1. Bagaimanakah penanganan *rush bag* maskapai *Singapore Airlines SQ 938* oleh unit *Baggage Service* PT. *Jasa Angkasa Semesta* di Bandara I Gusti Ngurah Rai?
2. Apa sajakah kendala-kendala yang dialami saat penanganan *rush bag* maskapai *Singapore Airlines SQ 938* oleh unit *Baggage Service* PT. *Jasa Angkasa Semesta* di Bandara I Gusti Ngurah Rai?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk mengetahui penanganan *rush bag* maskapai *Singapore Airlines SQ 938* oleh unit *Baggage Service* PT. *JAS*.
- b. Untuk mengetahui kendala-kendala yang di alami saat proses penanganan *rush bag* maskapai *Singapore Airlines SQ 938* oleh unit *Baggage Service* PT. *JAS*.

2. Kegunaan Penulisan

- a. Bagi mahasiswa sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program diploma III di Politeknik Negeri Bali dan sebagai tolak ukur penerapan teori saat belajar dengan apa yang di peroleh oleh perusahaan.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali adalah landasan dan sumber informasi dalam meningkatkan mutu pembelajaran di kampus Politeknik Negeri Bali.
- c. Bagi perusahaan sebagai masukan dalam menyelesaikan kendala-kendala yang ada di lapangan dan meningkatkan kinerja perusahaan dimasa mendatang.

D. Metode Penyusunan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Yaitu metode pengumpulan data yang melibatkan diri dalam proses pembelajaran, pengamatan serta melibatkan diri secara langsung dalam proses penanganan *Rush Bag* bagasi penumpang maskapai *Singapore Airlines* di PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS).

b. Metode Pustaka

Metode yang dilakukan untuk mengumpulkan data dengan membaca buku-buku yang berkaitan dengan kepariwisataan, perusahaan *ground handling* yang bersangkutan dengan permasalahan yang di bahas.

c. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada staff atau senior unit *Bagagge Service* PT. Jasa Angkasa Semesta.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Ada dua jenis metode yang di gunakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif yaitu memaparkan atau menguraikan masalah dengan menggunakan data-data yang di dapatkan selama

melakukan praktek kerja lapangan di PT.JAS sehingga menghasilkan suatu rumusan atau kesimpulan. Metode ini di bantu dengan teknik pemaparan

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode yang digunakan penulis untuk mempresentasikan hasil analisis datanya adalah metode formal yang menyajikan hasil analisisnya dengan menggunakan tanda dan simbol, dan yang kedua adalah metode informal yang menyajikan hasil analisisnya dengan kata-kata.. Bila dikaitkan dengan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan metode informal yaitu dengan menyajikan hasil analisis dengan menggunakan kata-kata sendiri berupa penjelasan dari penanganan *rush bag* penumpang maskapai *Singapore Airlines SQ 938*, sedangkan dalam menggunakan metode formal penulis menyajikan hasil analisis dengan menggunakan tanda-tanda berupa tanda baca, bagan dan gambar, salah satunya adalah bagan struktur organisasi.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan apa yang ditulis oleh penulis pada BAB IV, penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Penanganan *Rush Bag Singapore Airline SQ 938* oleh unit *Baggage Service* PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai memiliki 3 tahapan yaitu, Pre Duty sebelum kedatangan pesawat, dalam tahap ini yang harus dilakukan oleh petugas *baggage service* adalah melakukan pengecekan fungsi alat kerja serta menyiapkan kembali *form* dan label - label yang akan digunakan oleh petugas *baggage service* dalam penanganan kasus yang terjadi. Tahap *on duty* atau saat kedatangan pesawat, pada tahap ini petugas *baggage service* akan melakukan tugasnya pada *baggage claim area*, petugas *baggage service* akan mengawasi pengambilan bagasi di *conveyor belt*.

Yang ketiga yaitu tahap penyelesaian penanganan *Rush Bag SQ 938*. Pada tahap ini petugas *baggage service* dapat mengatasinya dengan cara petugas *baggage service* akan memeriksa *rush bag tag number* yang telah diturunkan dari *Conveyor Belt*. Setelahnya maka petugas *baggage service* akan mencatat *rush bag tag number* pada *form rush acceptance logsheet* dan setelah mencatat, menimbang dan mengecek kondisi bagasi tersebut Langkah selanjutnya adalah mengecek pada situs <https://desktop.worldtracer.aero> untuk mengetahui kepemilikan dari bagasi tersebut, alamat dan identitas lainnya setelah itu petugas akan membuatkan *form delivery* dan *customs clearance form*.

Setelah dua *form* tersebut maka petugas akan melakukan labeling pada bagasi dengan memasang *delivery tag*, setelah itu bagasi siap diserahkan kepada supir agar dikirimkan ke alamat yang sudah tertera pada *form delivery*

B. Saran

Adapun saran yang dapat disampaikan dalam penanganan *rush bag* maskapai *Singapore Airlines SQ 938* oleh unit *baggage service* PT. Jasa Angkasa Semesta di bandara I Gusti Ngurah Rai guna meningkatkan kinerja dalam penanganannya adalah:

1. PT. Jasa Angkasa Semesta hendaknya lebih banyak memberikan pembekalan atau pelatihan berupa wawasan dari masing-masing *department* dan *job description* agar mahasiswa *On Job Trainee* (OJT) lebih siap dan paham dengan praktek kerja lapangan yang ditempuh.

DAFTAR PUSTAKA

- Adnyana (2012). *In Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan
- Damardjati, R.S (2006). *Istilah-istilah dunia pariwisata*. Jakarta: PT Pradnya Paramita.
- Erawati, Ni Made dan I Putu Budiarta (2017). *Airport Passenger Handling : Swasta Nulus*
- H. Kodyat, dan Ramaini. (1992). *Kampus pariwisata dan Perhotelan*. Jakarta: PT Gramedia Widiasara Indonesia.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Udara (2019, Maret 5). *Kementrian Perhubungan Republik Indonesia*. Retrieved from <https://hubud.dephub.go.id/hubud/website/Bandara.php>
- Iryanto, Tata dan Suhato (2023, Juli 1). Retrieved from [https://pengertian - penanganan-menurut-para-ahli.com](https://pengertian-penanganan-menurut-para-ahli.com)
- Sekolah Tinggi Kedirgantaraan (2023, Februari 16). *Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan*. Retrieved from <https://sttkd.ac.id/berita/apa-itu-ground-handling-pesawat-cek-dulu-sebelum-mendaftar/>
- Majid, Suharto Abdul dan Eko Probo D. Warpani (2009). *Ground Handling: Manajemen Pelayanan dan Perusahaan Penerbangan*. Jakarta: Rajawali press.
- Mulyadi, A. (2012). *Kepariwisata dan perjalanan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- PT Jasa Angkasa Semesta (n.d.). *Standar operasional prosedur penanganan proses bagasi penyelesaian irregularities*. Jakarta.
- Suwarno, Widadi . A. (2017). *Maskapai atau airlines*. Jakarta: PT Pradnya Paramita